Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2008–2009

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

PARTIE I : SURVOL 7
1.1 Raison d'être 8
1.2 Responsabilités 8
1.3 Résultat stratégiques et Architecture des activités de programme (AAP) 9
1.4 Sommaire – Rendement 9
Ressources financières pour 2008–2009 9
Ressources humaines de 2008–2009 9
Sommaire – Rendement 2008-2009 10
1.5 Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques 12
1. La programmation canadienne qui reflète la diversité canadienne 12
2. Les Canadiens ont accès au système de radiodiffusion 14
3. Une réglementation efficace et efficiente de la radiodiffusion 15
4. Nouveaux médias 16
5. Convergence des industries 17
6. Acquisitions, transferts de propriété et autres transactions 18
7. Initiatives internationales 18
8. Accès des Canadiens à des services de télécommunication fiables et de grande qualité 19
9. Mise en oeuvre des objectifs de la *Loi sur les télécommunications* en favorisant les forces du marché 20
10. Réglementation efficace et efficiente des télécommunications 21
11. Projets liés aux ressources humaines 22
1.6 Analyse des risques 23
1.7 Profil des dépenses 23
PARTIE II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 24
2.1 Résultat stratégique 1 25
2.1.1 Activité de programme : Radiodiffusion canadienne 25
Tableau sommaire 25
Avantages pour les Canadiens 25
Analyse du rendement 26
Leçons apprises 29
2.1.2 Activité de programme : Télécommunications canadiennes 30
Tableau sommaire 30
Avantages pour les Canadiens 30
Analyse du rendement 31
Leçons apprises 32
PARTIE III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 33
3.1 Principales données financières 34
3.2 États financiers 34
3.3 Liste de tableaux supplémentaires 34
3.4 Autres sujets d'intérêts 34

Ministre du Patrimoine canadien
et des Langues officielles

Minister of Canadian Heritage
and Official Languages

Le gouvernement du Canada a à cœur d'édifier un pays où l'ensemble des citoyens et citoyennes ont l'occasion de participer à la vie culturelle et économique. Notre gouvernement reconnaît l'importance des arts et de la culture dans l'atteinte de cet objectif. Les agences et organismes du portefeuille du Patrimoine canadien, comme le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), œuvrent en ce sens en nous donnant l'occasion de partager et de célébrer notre riche patrimoine historique, culturel, artistique et social.

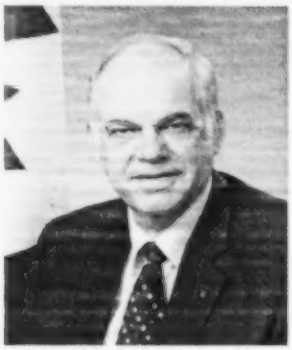
Les Canadiens peuvent être fiers d'avoir un système de radiodiffusion particulier qui est complété par la technologie numérique. Les créateurs et les diffuseurs explorent de nouvelles plateformes et trouvent des façons novatrices de communiquer notre culture au monde. Au cours de la dernière année, le CRTC a voulu s'assurer que le système de radiodiffusion s'adapte aux technologies numériques, dans l'intérêt de tous les Canadiens.

En 2008-2009, le CRTC a adopté de nouvelles politiques visant à guider la transition du système vers un environnement de radiodiffusion totalement numérique. Il a également lancé la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, un programme conçu pour aider les Canadiens à préserver leur vie privée. De plus, le CRTC a amélioré ses mécanismes afin de régler efficacement les conflits entre les entreprises des secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications, avec le moins de répercussions possible sur les consommateurs.

À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, c'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport ministériel sur le rendement* de 2008-2009 du CRTC. Ce rapport dresse un portrait des réalisations de cet organisme et témoigne de la façon dont il appuie les priorités de notre gouvernement. Je tiens à souligner les efforts que son personnel a déployés tout au long de l'année afin de renforcer les liens qui unissent les Canadiens et ainsi contribuer à notre fierté collective.

L'honorable James Moore, C.P., député

Canada



Je suis heureux de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) 2008-2009. Ce rapport permet de faire le point sur les progrès que le CRTC a réalisés au cours du dernier exercice, qui marquait d'ailleurs le 40e anniversaire du CRTC.

Le 30 septembre 2008, le CRTC a lancé avec succès la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus, programme qui vise à réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités et à protéger la vie privée des Canadiens. Une enquête indépendante a d'ailleurs révélé que les Canadiens, qui ont fait inscrire plus de six millions de numéros sur la liste, reçoivent désormais moins d'appels de télémarketing. Le CRTC continuera de surveiller l'efficacité du programme et faire observer les règles de télémarketing.

En outre, le CRTC a pris des mesures concrètes pour combler les lacunes que présentent les services 911 au pays lorsque les appels d'urgence proviennent d'un téléphone cellulaire. En effet, le CRTC a ordonné à l'industrie du sans-fil d'assortir les services 911 de fonctions évoluées d'ici le 1er février 2010. Ces fonctions permettront aux agents d'intervention de cerner avec plus de précision le lieu de l'appel.

Par la création du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale, le CRTC s'est assuré que les télédiffuseurs oeuvrant dans les petits marchés sont en mesure d'offrir une programmation qui répond aux besoins et aux intérêts de tous les Canadiens. Dès septembre 2009, les stations de télévision desservant des marchés comptant moins d'un million d'habitants pourront compter sur cet argent pour réaliser leurs émissions locales de nouvelles et autres.

En cette ère où la convergence est devenue réalité, le CRTC a tenu une seule et même audience publique pour examiner la question de l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunication. Le CRTC a également publié son premier *Rapport de surveillance des communications*, lequel brosse un tableau complet du paysage canadien des communications.

Enfin, le CRTC a réagi rapidement devant le ralentissement économique mondial qui s'est amorcé à l'automne 2008. Lorsque le CRTC a planifié l'audience publique d'avril 2009 en vue du renouvellement des licences de la plupart des télédiffuseurs conventionnels privés, il a décidé de n'y aborder que les questions les plus urgentes.

Pendant quatre décennies, le CRTC a joué un rôle de premier plan dans le développement du système des communications au Canada, mais jamais de toute son histoire n'a-t-il connu une période ponctuée de changements aussi rapides ou exigeants que maintenant. Je suis fier des réalisations du CRTC dans ce monde où la converge ne cesse de s'intensifier et c'est avec impatience que je m'attaquerai aux défis économiques et technologiques que nous réserve la prochaine année.

Konrad von Finckenstein, c.r.
Président

PARTIE I : SURVOL

1.1 Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme indépendant qui réglemente et surveille les systèmes canadiens de la radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt public.

Le CRTC a donc pour mandat de s'assurer que le système de radiodiffusion et le système de télécommunication servent l'intérêt du public canadien. Le CRTC s'appuie sur les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications* pour rendre ses décisions.

Le CRTC sert l'intérêt de la population canadienne en conciliant ses besoins et les réalités économiques de l'industrie des communications. Dans l'exercice de sa fonction de réglementation, le CRTC traite les questions d'ordre économique, social et culturel. Le Conseil :

- favorise un marché de concurrence pour les entreprises de communications canadiennes, assurant le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens et la création d'emplois;
- met en valeur la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada;
- rend les services plus accessibles aux personnes ayant un handicap, p. ex. le sous-titrage codé (déficience auditive) et la vidéodescription (déficience visuelle); et
- favorise la mise en place de mécanismes destinés à traiter des problèmes tels que des propos offensants ou des scènes de violence dans les médias radiotélévisés, ou encore des tarifs injustes pour les services de télécommunications.

1.2 Responsabilités

Le CRTC a été constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* de 1985. Son mandat est édicté par la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à garantir que tous les Canadiens ont accès à un large éventail d'émissions canadiennes de qualité. La *Loi sur les télécommunications* vise à garantir notamment que tous les Canadiens ont accès à des services téléphoniques et à d'autres services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités en remplissant diverses tâches inter reliées, tel que :

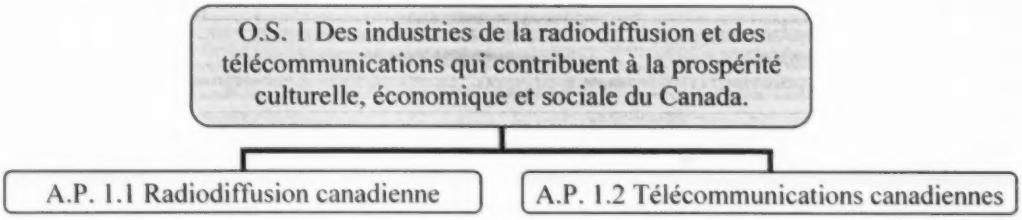
- attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- se prononcer sur les fusions, les acquisitions et les changements de propriété;
- approuver les tarifs et certaines ententes de l'industrie des télécommunications;
- dans la mesure du possible, laisser le libre jeu du marché dicter la fourniture des services de télécommunication et garantir que la réglementation est efficace là où elle s'impose;
- surveiller l'état de la concurrence et éliminer les obstacles;
- régler les différends liés à la concurrence;
- élaborer et mettre en œuvre des politiques de réglementation;
- surveiller, évaluer et, au besoin, modifier les cadres de réglementation afin qu'ils s'harmonisent avec les objectifs stratégiques du gouvernement et du CRTC;
- s'assurer que les entreprises de radiodiffusion respectent leurs obligations financières et de programmation, au regard de la réglementation et de leurs conditions de licence; et
- enquêter sur les plaintes en matière de télémarketing et faire observer les règles.

Le CRTC s'assurer que ses politiques sont adaptées à la réalité des nouvelles technologies et que la réglementation, lorsqu'elle s'impose, est efficace.

À titre d'organisme fédéral, le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Patrimoine canadien. Le CRTC est inscrit à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement du Canada, ce qui garantit la responsabilité envers les Canadiens et l'excellence des services qui leur sont rendus.

Diligence, transparence, équité et prévisibilité sont les quatre grands principes qui guident le CRTC dans tout ce qu'il accomplit.

1.3 Résultat stratégiques et Architecture des activités de programme (AAP)



Durant l'exercice 2008–2009, le CRTC a été guidé sur un grand objectif stratégique : garantir que les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada.

Deux activités de programme ont contribué à l'atteinte de cet objectif : la Radiodiffusion canadienne, qui traite tout spécialement des activités et des priorités de l'ensemble du secteur de la radiodiffusion, et les Télécommunications canadiennes, qui concernent les activités et les priorités du secteur des télécommunications.

1.4 Sommaire – Rendement

Ressources financières pour 2008–2009 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
45,9	60,2	58,5

Ressources humaines de 2008–2009 (Employés à temps plein - ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
460	466	6

Sommaire – Rendement 2008-2009

Résultat stratégique 1 : Des industries de la radiodiffusion et des télécommunications qui contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada.	
Objectifs et Indicateurs	**Rendement de 2008–2009**
Aucun objectif ni indicateur n'ont été fixés dans le Rapport sur les plans et priorités du CRTC de 2008–2009[1]	En 2008–2009, les deux activités de programme ont contribué à garantir le dynamisme des industries canadiennes des communications, et elles ont aidé le CRTC de mener cet objectif stratégique à bien. Par exemple : • la prospérité culturelle – le *Rapport du CRTC sur le Fonds canadien de télévision* a entraîné de nombreux avantages, notamment la création du Fonds des médias du Canada; de nouvelles exigences en matière de contenu canadien pour la programmation de radiodiffusion ont été instaurées; un nouveau cadre de réglementation pour les entreprises de distribution de radiodiffusion a été mis en place; les recherches sur les nouveaux médias ont permis d'initier des instances publiques; etc. • la prospérité économique – le CRTC a annoncé d'importantes décisions relatives à la propriété (p. ex., TQS); en raison du contexte économique, il a adapté la formule concernant le renouvellement des licences des stations de télévision conventionnelle; des décisions d'abstention dans le cas des services locaux[2] ont été annoncées; le CRTC a simplifié des processus d'approbation concernant les tarifs de détail et de gros; des mesures de réglementation à caractère non économique ont été modifiées, rationalisées ou supprimées; les efforts sur le plan international ont amené au Canada la prochaine réunion du Forum des organismes de réglementation de l'Institut international des communications (IIC) prévue en octobre 2009; etc. • la prospérité sociale – le CRTC a procédé au lancement de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus; il a approuvé des conditions régissant le mandat, l'organisation et le fonctionnement du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST)[3]; la question de l'accessibilité des services de communications pour les personnes handicapées a été examinée; de mesures de réglementation à caractère social ont été modifiées, rationalisées ou supprimées; etc.
	En 2008, les revenus de l'industrie des communications ont grimpé de 6 % pour se chiffrer à 54,3 milliards de dollars[4], et représentaient près de 4,4 % du produit intérieur brut (PIB) du Canada[5]. Le secteur de la radiodiffusion a généré environ le quart de ces revenus (26 %); le secteur des télécommunications ayant généré près des trois quarts (74 %).
	Le CRTC incite les entreprises de radiodiffusion et de télécommunications à résoudre leurs différends en faisant appel à diverses méthodes de règlement telles que la médiation par un tiers indépendant, des négociations ou autres. Cependant, l'intensification de la concurrence dans un univers de convergence où la réglementation diminue fait en sorte que le CRTC aura davantage de différends à résoudre. En 2008–2009, le CRTC a adopté de nouvelles procédures concernant le règlement des différends et il s'est doté d'une équipe distincte qui s'occupe des dossiers d'arbitrage de l'offre finale et des audiences accélérées. Grâce à ces mesures, les partis disposent d'un cadre plus prévisible et plus efficace, ce qui leur permet d'offrir de meilleurs produits et services aux Canadiens. En 2008–2009, le CRTC a contribué au règlement de 61 différends.

1 Le RPP du CRTC de 2008-2009 est disponible à l'adresse suivante : http://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rpps/2008_09.htm

2 L'abstention est le pouvoir de s'abstenir de réglementer des services précis que la *Loi sur les télécommunications* confère au CRTC dans la mesure où l'exercice de ce pouvoir va dans le sens des objectifs de la politique énoncés dans la *Loi*.

3 Le CPRST offre aux clients résidentiels et aux petites entreprises un recours efficace, accessible et axé sur le consommateur auquel ils peuvent faire appel lorsqu'ils n'arrivent pas à résoudre un problème avec leur fournisseur de services de télécommunication. Le CPRST a pour mandat de traiter les plaintes des consommateurs et des petites entreprises au sujet des services déréglementés.

4 Les chiffres présentés dans ce rapport sont tirés des données du CRTC, à moins d'indication contraire.

5 Source : Statistique Canada. En 2008, le Canada a affiché un PIB d'environ 1,2 billion de dollars.

(en millions de $)

Activité de programme	2007–2008 Dépenses réelles[6]	2008–2009				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles[8]	
Radiodiffusion canadienne	29,0	24,6	24,6	32,3	31,1	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques (voir note 1)
Télécommunications canadiennes	26,6	21,3	21,3	27,9	27,4	Un marché équitable et sécurisé (voir note 2)
Total	55,6	45,9	45,9	60,2	58,5	

Note 1 : La contribution du CRTC au résultat du gouvernement du Canada, « Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques », est très étendue. En effet, le CRTC adopte des mesures réglementaires et non réglementaires destinées à créer les conditions nécessaires pour que le système offre ce qu'il y a de mieux en matière de qualité, de diversité et d'accès au chapitre de la programmation canadienne. Ces mesures, qui comprennent notamment des obligations fixant des seuils en matière de diffusion et de dépenses, permettent de garantir que le système canadien de radiodiffusion est de contenu nettement canadien et appuient les artistes et les producteurs canadiens en créant une demande pour les produits.

Note 2 : Au cours du dernier exercice financier, le CRTC a contribué de différentes façons au résultat du gouvernement du Canada « Un marché équitable et sécurisé ». Par exemple, le CRTC a :

- instauré un nouveau cadre de réglementation régissant le transfert des numéros de services sans fil dans le cas des petites compagnies de téléphone locales, lequel permet aux abonnés de conserver leur numéro de téléphone sans fil lorsqu'ils changent de fournisseurs de services;
- modifié, rationalisé ou supprimé une vaste série de mesures réglementaires à caractère économique, non économique ou social après avoir vérifié si elles étaient efficaces et toujours pertinentes;
- continué d'examiner à titre prioritaire les demandes d'abstention provenant des entreprises de services locaux;
- mis sur pied la Liste nationale des numéros de télécommunications exclus (LNNTE), programme qui aide à protéger les Canadiens contre les appels de télémarketing non désirés;
- travaillé en collaboration avec le CPRST afin de s'assurer que, dans les marchés déréglementés, les consommateurs disposent de bonnes mesures de protection; et
- contribué à améliorer le degré de prévisibilité dans le secteur de commerce au Canada en simplifiant les procédures liées aux télécommunications.

---

[6] Les dépenses réelles ont effectivement augmenté en 2007-2008 et en 2008-2009. Durant cette période, le CRTC a reçu un financement supplémentaire pour absorber la charge supplémentaire de travail dans le cadre de ses responsabilités légales et réglementaires. Durant ces exercices, le budget comprenait également des montants autorisés du report du budget de fonctionnement ainsi que les virements de crédits applicables du Conseil du Trésor. Les détails relatifs aux augmentations approuvées et à leur incidence sur les droits facturés aux industries de la radiodiffusion et des télécommunications sont présentés dans la circulaire de radiodiffusion 2007-9 et dans la circulaire de télécommunication 2007-18 en date du 21 décembre 2007. Il est également possible d'obtenir plus d'information sur ces décisions en consultant l'adresse suivante : http://crtc.gc.ca/fra/archive/2007/c2007-9.htm.

1.5 Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Priorités opérationnelles	Type[7]	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
1. La programmation canadienne qui reflète la diversité canadienne			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité culturelle, sociale et économique du Canada.
a) Reflet de la dualité linguistique du Canada	Permanente	*Satisfait à toutes les attentes*[8] • Par la mise sur pied d'un Groupe de travail du CRTC sur les communautés de langues officielles en situation minoritaire, le CRTC offre une tribune qui favorise « le développement et la promotion du caractère bilingue du Canada », qui favorise le plus possible la participation de la communauté aux processus publics du CRTC et qui permet d'améliorer son processus décisionnel. • Durant l'exercice 2008–2009, le CRTC a poursuivi la mise en application de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* dans le cadre de diverses mesures. Ainsi, certaines des instances et des activités qu'il a menées ont permis d'améliorer l'accès aux services de radiodiffusion dans les deux langues officielles, et tout particulièrement dans les communautés de langues officielles en situation minoritaire. • Le CRTC s'est doté d'une politique interne liée à la *Loi sur les langues officielles*, laquelle prévoit notamment l'exécution systématique d'une analyse des répercussions que les décisions du CRTC ont sur les communautés de langues officielles en situation minoritaire. • Le CRTC a mis en place des activités internes afin de conscientiser les employés, les gestionnaires et les conseillers à leurs obligations et de les amener à mieux comprendre leurs responsabilités. • Le CRTC a examiné les services de radiodiffusion de langues anglaise et française dans les communautés de langues officielles en situation minoritaire au Canada. Il a présenté son rapport à la gouverneure en conseil le 30 mars 2009[9].	Grâce aux efforts qu'il consacre à des projets qui favorisent la dualité linguistique du Canada, le CRTC encourage l'accès à une programmation plus diversifiée et favorise un essor culturel plus marqué

[7] Définition des types : priorité **déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité **permanente** – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité **nouvelle** – établie au cours de l'exercice 2008-2009.

[8] L'attribution des cotes d'évaluation du rendement est expliquée en détail à : http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rmr1-dpr1.htm

[9] Le rapport est disponible à : http://www.crtc.gc.ca/fra/BACKGRND/language/ol0903-lo0903.htm

b) Examens stratégiques axés sur les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*	Nouvelle	*Satisfait à presque tous les attentes* [10] • Une audience publique tenue en avril 2008 sur les entreprises de distribution de radiodiffusion et les services de programmation facultatifs a mené à l'adoption d'une politique prospective concernant des enjeux importants de distribution, dont notamment la distribution des services facultatifs. Le Conseil a également révisé des dispositions réglementaires et des politiques datant de 1998. • Le CRTC a entrepris l'examen de la politique sur la télévision communautaire en commandant deux études : une étude concernant l'incidence des progrès technologiques sur la télévision communautaire et une étude des politiques et des pratiques en place dans d'autres pays au chapitre de la télévision communautaire. • Le CRTC a organisé des réunions avec les secteurs de la radio communautaire et de campus en mars 2009, et a commandé une étude sur les formules qu'emploient d'autres pays pour réglementer et financer le secteur communautaire. Les résultats de cette étude seront rendus publics en 2009–2010. • Le 11 février 2009, le CRTC a publié une politique concernant la diffusion des grands succès visant la radio commerciale. La nouvelle politique établit des critères servant à définir un « grand succès ». • Le CRTC a achevé la première étape du processus mis de l'avant en vue de définir l'expression « artiste émergent ». Le fait de disposer d'une définition commune permettra au CRTC d'évaluer à leur juste valeur les engagements que prennent les radiodiffuseurs commerciaux. • Le CRTC a présenté son *Rapport sur le Fonds canadien de télévision (FCT)* au ministre du Patrimoine canadien le 5 juin 2008. Le 9 mars 2009, le gouvernement a annoncé la création du Fonds des médias du Canada (FMC) en remplacement du FCT. Bon nombre des constatations principales du rapport du CRTC a contribué à la création du FMC. • Le CRTC a maintenu en vigueur les droits de distribution obligatoire de nombreux services de programmation spécialisés canadiens, continuant ainsi d'obliger les entreprises de distribution de radiodiffusion à distribuer ces services.	Ce processus d'examen fondamental et tous les suivis connexes ont contribué à l'établissement de cadres réglementaires et stratégiques régissant le financement et la création d'émissions canadiennes ainsi que l'accès des Canadiens à cette programmation. L'ensemble de ce processus a également permis au CRTC de réaliser un examen étendu du cadre de distribution concernant la programmation canadienne et étrangère.
c) Diversité culturelle		*Satisfait à toutes les attentes* • Soucieux d'étendre à l'échelle du pays des services qui offriront une diversité d'émissions et de choix aux Canadiens, le CRTC a rendu des décisions en ce sens : o le nombre de services de télévision est passé de 686 en 2007 à 707 en 2008; o onze services étrangers ont été ajoutés à la liste des services par satellite admissibles, ce qui autorise les entreprises de distribution de radiodiffusion à les offrir aux Canadiens; et o l'autorisation de trois nouvelles stations de radio AM et de 69 nouvelles stations de radio FM.	Le CRTC permet l'accès à une programmation plus diversifiée aux Canadiens.

[10] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique que « le CRTC entend tirer ses conclusions au début de 2008 » par rapport à sa politique sur les grands succès. Or, il a publié la politique en février 2009.

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
2. Les Canadiens ont accès au système de radiodiffusion			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité culturelle du Canada.
a) Introduction de nouveaux services	Déjà établie	*Satisfait à toutes les attentes* • Le CRTC a mené à terme l'instance relative aux demandes de licences visant l'exploitation de nouveaux services de télévision haute définition en direct. Il a refusé les demandes faute d'engagements suffisants au chapitre de la programmation locale. • Le CRTC a amorcé des consultations avec les télédiffuseurs en vue de discuter des conséquences à long terme de la transition à la norme numérique prévue en août 2011.	En cette ère des nouveaux médias, le passage des médias canadiens au numérique accroît la prospérité culturelle. Cette tendance permettra un plus grand accès au contenu canadien à partir de diverses plateformes numériques.
b) Accès aux services pour les personnes handicapées	Déjà établie	*Satisfait à toutes les attentes* • Le CRTC a amorcé une instance pour traiter la demande de La Magnétothèque[11] qui réclame une distribution obligatoire au service de base par les entreprises de distribution de radiodiffusion. Le Conseil devrait rendre sa décision en 2009. • En novembre 2008, le CRTC a tenu une audience publique pour traiter les questions en suspens au sujet de l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion. • Dans la cadre du volet consacré à la radiodiffusion lors de cette audience, le CRTC s'est penché sur le sous-titrage codé, la vidéodescription et le service à la clientèle qu'offrent les entreprises de distribution de radiodiffusion. De plus, les groupes de travail sur le sous-titrage codé en anglais et en français, mis sur pied en 2007, ont proposé des normes de qualité qui font partie du dossier public de l'instance. • Le CRTC devrait publier une politique de réglementation sur l'accessibilité à l'été 2009.	Garantir un meilleur service aux personnes ayant une déficience visuelle contribue à accroître la prospérité culturelle et sociale du Canada.

[11] Service en langue française offert aux personnes ayant une déficience visuelle.

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
3. Une réglementation efficace et efficiente de la radiodiffusion			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité culturelle, sociale et économique du Canada.
a) Nouvelles mesures réglementaires simplifiées	Déjà établie	*Satisfait à toutes les attentes* • Dans le cadre de l'examen de son cadre stratégique, le CRTC se penche également sur ses procédures opérationnelles afin de réduire davantage le temps et les ressources que les titulaires et lui-même doivent consacrer aux divers processus. • Le CRTC a élaboré un nouveau cadre de réglementation pour les entreprises de distribution de radiodiffusion et les services facultatifs. • Le CRTC a examiné la méthode de résolution des différends en radiodiffusion. En janvier 2009, il a publié de nouvelles procédures concernant les pratiques de codification, la médiation, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées. • Le CRTC a annoncé qu'il tiendra une instance à l'automne 2009 afin d'élaborer un nouveau cadre qui régira l'attribution des licences des services de télévision conventionnels et facultatifs dans le contexte économique actuel.	En simplifiant les mesures de réglementation en radiodiffusion, le CRTC favorise le recours au libre jeu du marché dans la plus grande mesure du possible. Lorsque la réglementation s'impose, le CRTC s'engage à appliquer des mesures ciblées et le moins interventionniste possible. Cette approche offre une latitude tout en maintenant la réglementation essentielle pour la prospérité culturelle et économique.
b) Accélération des procédures pour les audiences publiques	Nouvelle	*Satisfait dans une certaine mesure les attentes* [12] • Le CRTC a instauré et mis en œuvre un processus d'audiences accélérées dans le cas des transactions de propriété de radiodiffusion. Il rend maintenant sa décision dans les 35 jours suivant la fin de l'audience, comparé au délai moyen antérieur de 60 jours. • Le maintien du processus d'audiences accélérées dépendait de l'obtention de fonds supplémentaires. En raison du ralentissement économique et de l'incidence que cela aurait eu sur les payeurs de droits, l'activité a été annulée. • En 2008–2009, le CRTC a tenu 14 audiences publiques en radiodiffusion contre 17 l'année précédente. • 89 % des demandes ne nécessitant aucun processus public ont été traitées dans un délai de deux mois (au-delà de la cible de 80 %) et 92 % l'ont été dans un délai de trois mois (au-delà de la cible de 90 %). • Résultats des demandes traitées dans le cadre d'un avis public / de consultation : • demandes n'ayant fait l'objet d'aucune intervention : 98 % des demandes ont été traitées dans un délai de six mois (au-delà de la cible de 80 %) et la totalité l'ont été dans un délai de huit mois (au-delà de la cible de 90 %); • demandes ayant fait l'objet d'interventions : 97 % des demandes ont été traitées dans un délai de huit mois (au-delà de la cible de 80 %) et 100 % l'ont été dans un délai de dix mois (au-delà de la cible de 90 %). • 40 % des demandes de renouvellement par avis public / de consultation ont été traitées dans un délai de huit mois (en-deça de la cible de 80 %)[13] et 92% l'ont été dans un délai de 10 mois (au-delà de la cible de 90 %).	Le traitement accéléré et les normes de service permettent à l'industrie de la radiodiffusion d'obtenir des décisions rapides et prévisibles, ce qui contribue à la prospérité économique.

[12] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique qu'« en 2008-2009, le CRTC entend : […] élaborer des normes de services connexes [processus accéléré]; augmenter le nombre d'audiences publiques […] ».

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
4. Nouveaux médias			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité sociale, culturelle et économique du Canada.
Initiative sur les nouveaux médias	Déjà établie	*Satisfait à presque tous les attentes* [14] • Le CRTC a poursuivi l'étude qu'il avait entreprise en 2007–2008 sur les questions culturelles, économiques et technologiques liées à la radiodiffusion dans les nouveaux médias. • En mai 2008, le CRTC a publié le rapport d'étude intitulée *Perspectives sur la radiodiffusion canadienne par les nouveaux médias* – une compilation de recherche et des points de vue des parties intéressées. • Au cours de 2008–2009, le CRTC a lancé une instance publique exhaustive afin d'examiner la question de la radiodiffusion canadienne dans les nouveaux médias et d'établir l'orientation stratégique à adopter. Le CRTC prévoit rendre sa décision en juin 2009.	L'étude a constitué une excellente source de renseignements en prévision de l'instance publique, qui a examiné la question de la radiodiffusion dans les nouveaux médias. L'instance a également servi à vérifier si l'approche du CRTC d'exempter les entreprises de radiodiffusion néomédiatique et des entreprises de télédiffusion mobile convient toujours.

[13] Des 138 demandes traitées en 2008–2009, plus de 50 concernaient le renouvellement de licences de câblodistribution. La majorité de ces renouvellements exigeaient d'examiner le rendement des titulaires sur une période de 15 ans de manière à tenir compte des changements importants concernant les cadres de réglementation ainsi que des problèmes liés au non-respect des conditions. Comme tous les renouvellements ont été finalisés avant la date d'expiration des licences fixée au 31 août 2008, le délai de traitement au-delà de huit mois n'a eu aucune incidence concrète sur les titulaires.

[14] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique que « la troisième étape du projet consistera à amorcer des instances publiques en vue d'aborder les problèmes et les solutions et de déterminer la position à prendre à l'égard des pouvoirs publics ».

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
5. Convergence des industries			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité économique et culturelle du Canada.
Examen de l'environnement en convergence	Nouvelle	*Satisfait à presque tous les attentes* [15] • Pour la première fois de son histoire, le CRTC a réuni à la fois des données sur la radiodiffusion et les télécommunications dans le *Rapport de surveillance des communications*. Le rapport élargi présente davantage de statistiques et de comparaisons avec des pays étrangers au chapitre de la disponibilité de la large bande à travers le Canada. • Le CRTC a travaillé de concert avec d'autres ministères fédéraux afin d'alléger les obligations de l'industrie en matière de rapports. • Le CRTC a mis de l'avant un projet de recherche en deux volets afin d'étudier les questions liées à la convergence, dans la mesure où elles touchent les autres pays et les orientations publiques en voie d'élaboration. Les résultats seront communiqués aux 21 membres de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC) désirant obtenir de l'information sur la convergence, et ce, lors de la prochaine réunion du Groupe de travail des télécommunications et de l'information de l'APEC qui se tiendra au Mexique en septembre 2009. • En 2008–2009, le CRTC et Statistique Canada ont convenu, aux termes d'un accord, de travailler en collaboration pour recueillir les données auprès des fournisseurs de services de télécommunication afin d'éviter les chevauchements et d'utiliser une méthode commune.	En procédant de manière plus efficace et avec plus d'exactitude pour recueillir les données et produire les rapports, le CRTC brosse un tableau plus complet de l'industrie des communications. Grâce à cette collaboration avec les ministères fédéraux (en particulier Industrie Canada et Statistique Canada), le CRTC a réussi à s'acquitter de la collecte de données et de la production de rapports de manière plus efficace et avec une plus grande exactitude. Il a également permis aux secteurs réglementés d'accroître leur efficacité du fait qu'il a allégé leurs obligations en matière de rapports.

[15] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique que « le CRTC se penchera sur cet environnement de convergence afin de mieux saisir son impact sur les politiques et les règlements actuels ».

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
6. Acquisitions, transferts de propriété et autres transactions			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité économique du Canada.
a) Examen des transactions de propriété	Permanente	*Satisfait à toutes les attentes* • Le CRTC a complété l'examen et approuvé 44 transactions de propriété présentées par des entreprises de radiodiffusion autorisées. Ce bilan est inférieur à celui affiché en 2007–2008, où le CRTC a examiné et approuvé 64 demandes relatives à la propriété. Ce recul est attribuable à divers facteurs, dont la situation économique.	L'évaluation des demandes s'est faite à la lumière d'une série de critères, dont les retombées économiques, et dans le contexte de la diversité des voix.
b) Simplification de la collecte et de l'examen des documents annuels	Nouvelle	*Satisfait à toutes les attente* • Le CRTC a exécuté la première des deux étapes du mécanisme de rapports présenté dans la circulaire de radiodiffusion CRTC 2008-7[16]. La première étape consistait à utiliser le mécanisme de rapport pendant douze mois avec certains groupes de sociétés.	L'assouplissement du processus de dépôt des documents sur la propriété permet d'obtenir plus de latitude et allège le fardeau administratif des radiodiffuseurs et du CRTC.

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
7. Initiatives internationales			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité économique et culturelle du Canada.
Cadre régissant les activités internationales	Nouvelle	*Satisfait à toutes les attentes* Le CRTC a accompli un travail important relié aux initiatives internationales. Par exemple, il : • s'est doté d'un cadre régissant ses activités à l'échelle internationale, y compris d'un plan de visibilité internationale qui sera mis en oeuvre; • a organisé et animé la conférence annuelle de l'Institut international des communications (IIC) tenue en décembre 2008; • sera l'hôte de la conférence de deux jours que tiendra le chapitre canadien du Forum des organismes de réglementation de l'IIC en octobre 2009 à Montréal; • a organisé des rencontres entre des hauts fonctionnaires du CRTC et leurs homologues internationaux.	Les discussions avec d'autres organismes internationaux permettent au CRTC de se doter de meilleurs outils, ce qui l'aide à faire des analyses plus éclairées et à prendre des décisions plus avisées.

[16] *Mise en œuvre d'une procédure de dépôt annuel des renseignements relatifs à la propriété de radiodiffusion*, Bulletin d'information, Ottawa, le 21 novembre 2008.

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
8. Accès des Canadiens à des services de télécommunication fiables et de grande qualité			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints dans le cadre de cette priorité contribuent à la prospérité sociale du Canada.
a) Initiatives visant à faciliter l'accès – Examen du cadre de réglementation	Déjà établie	*Dépasse les attentes*[17] • Le CRTC a examiné le cadre régissant l'accessibilité, et ce, à la fois aux termes de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion*. • En 2008, le CRTC a lancé une instance publique commune. • À l'issue de l'instance, le CRTC adoptera donc une politique de réglementation commune, qui sera publiée en juillet 2009.	Le CRTC prévoit que l'issue de cette instance posera les jalons d'un système de communications apte à répondre aux besoins évolutifs des Canadiens et de l'industrie des communications.
b) Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE)	Déjà établie	*Dépasse les attentes*[18] • Le CRTC a lancé la LNNTE avec succès le 30 septembre 2008. • Environ 790 000 numéros de téléphone ont été inscrits sur la liste dès le premier jour du lancement et la liste comptait 6,7 millions d'inscriptions à la fin de mars 2009. • Les Canadiens (84 %) sont au courant de la LNNTE et 80 % des personnes y ayant inscrit leur numéro reçoivent moins d'appels de télémarketing, voire aucun[19].	Le CRTC a lancé la LNNTE afin de protéger les Canadiens contre les appels de télémarketing non désirés et de les aider à préserver leur vie privée.
c) Enquêteur délégataire	Nouvelle	*Satisfait dans une certaine mesure les attentes*[20] • Aucun des répondants à la demande de proposition du CRTC ne satisfaisait aux exigences obligatoires. Le CRTC s'est donc chargé des responsabilités en matière d'enquête.	Les enquêtes et suivis aux plaintes contribuent à diminuer les appels de télémarketing non désirés.
d) Application des règles et enquête sur les compagnies en état d'infraction	Nouvelle	*Satisfait à toutes les attentes* • Le CRTC s'est doté d'un processus d'application des règles de la LNNTE et d'enquête. • Entre le 30 septembre 2008 et le 31 mars 2009, l'administrateur de la LNNTE renvoyait en moyenne 1 000 plaintes par jour au CRTC. Certes, il s'agit là d'un grand nombre de plaintes, mais il représente moins de 2 % de l'ensemble des numéros inscrits sur la liste. • Au 30 mars 2009, le CRTC avait adressé 70 lettres d'avertissement à divers télévendeurs. • Dans 34 des cas, les télévendeurs ont eu recours aux mesures de facilitation établies pour corriger leurs pratiques et respecter les règles. Les employés du CRTC ont aidé les télévendeurs à bien saisir les règles et instaurer des procédures afin de s'y conformer.	Le CRTC sévit lorsqu'il y a utilisation abusive de la LNNTE, et ce, afin de protéger les Canadiens.

[17] Le CRTC a dépassé les attentes en matière de mise en œuvre prévues dans le RPP de 2008-2009. Par exemple, le RPP indique qu'« au cours de l'année prochaine, le CRTC entend revoir son cadre concernant l'accès des personnes handicapées aux services de communication ». À l'origine, l'examen devait essentiellement porter sur l'accès accru des personnes handicapées aux services de télécommunication.

[18] Le CRTC a dépassé les attentes en matière de mise en œuvre prévues dans le RPP de 2008-2009. Par exemple, le RPP indique que : « on prévoit que la liste sera lancée le 30 septembre 2008 ». Les prévisions quant au nombre d'inscriptions sur la liste reposaient en partie sur l'expérience de l'Australie, où les inscriptions au registre national se chiffraient à plus de 2,3 millions après la première année de fonctionnement du programme.

[19] Enquête *VoxPop « Voice of the people*, réalisée par Harris-Decima pour l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), mars 2009.

[20] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique que « dans la décision intitulée *Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées* (décision de télécom CRTC 2008-6), le Conseil a établi que les pouvoirs d'enquête (…) seront délégués à un tiers ».

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
9. Mise en oeuvre des objectifs de la *Loi sur les télécommunications* en favorisant les forces du marché			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints à l'égard de cette priorité contribuent à la prospérité économique en favorisant le plus possible le libre jeu du marché.
a) Abstention locale	Permanente	*Satisfait à toutes les attentes* • Le CRTC a examiné, de façon prioritaire, les demandes des entreprises de services locaux. • En 2008–2009, le CRTC a publié 40 décisions liées à 191 circonscriptions. • À la fin mars 2009, le CRTC s'était abstenu de réglementer les services suivants : ○ les services locaux de résidence dans 481 circonscriptions desservies par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT)[21], soit 77 % des lignes téléphoniques; ○ les services locaux d'affaires dans 145 circonscriptions desservies par les ESLT, soit 68 % des lignes téléphoniques. • Le CRTC a géré un processus visant à établir un cadre pour l'abstention de la réglementation applicable aux territoires des petites ESLT et prévoit publier une décision en juin 2009.	Les fournisseurs de service bénéficient d'un allègement de la réglementation associée à leurs activités, ce qui aide l'industrie à opérer dans un environnement concurrentiel.
b) Mise en oeuvre de nouvelles instructions	Nouvelle	*Dépasse les attentes*[22] • En 2007, le CRTC prévoyait examiner sept mesures de réglementation à caractère économique durant l'exercice 2008–2009. L'une de ces mesures a été examinée plus tôt que prévu, soit en 2007, et les six autres l'ont été ou ont fait l'objet de décisions en 2008–2009. De plus, deux mesures dont l'examen était prévu en 2009–2010 ont été examinées un an d'avance. La majorité de ces mesures ont été modifiées, simplifiées ou éliminées, notamment en ce qui a trait aux éléments suivants : ○ processus des demandes tarifaires; ○ groupes de partageurs;[23] ○ régime de licence internationale; ○ ententes entre les municipalités et les entreprises de services locaux concurrentes concernant le service 911; ○ critères du prix plancher; et ○ neuf exigences de dépôts de rapports. • En 2008–2009, le CRTC a examiné cinq mesures à caractère social et à caractère autre qu'économique. La majorité d'entre elles ont été modifiées, simplifiées ou éliminées, notamment la norme de qualité relative aux services de détail (révision de 17 indicateurs et normes de rendement connexes) et 17 obligations à l'égard du dépôt de renseignements.	En simplifiant les procédures liées aux télécommunications, y compris les mécanismes d'approbation des tarifs des entreprises de services locaux concurrentes et des services de détail, le CRTC a allégé le fardeau réglementaire des entreprises de télécommunications et a renforcé le caractère prévisible de l'environnement commercial canadien.

[21] Une circonscription est l'unité de base d'une entreprise de services locaux titulaires associée à l'administration et à la fourniture de services téléphoniques.

[22] Les résultats à l'égard de la priorité 9.b dépassent les attentes. En effet, le RPP 2008-2009 indiquait ce qui suit concernant cette priorité : « […] le CRTC a créé un plan d'action triennal comportant un calendrier pour l'examen des mesures de réglementation […]. Au cours de l'année prochaine, le CRTC poursuivra l'examen des mesures de réglementation énumérées dans son plan d'action. » En plus de l'ensemble des mesures prévues pour 2008-2009, deux mesures prévues pour 2009-2010 ont été examinées en 2008-2009.

[23] Un groupe de partageurs désigne un groupe d'au moins deux personnes qui utilisent, en vertu d'une entente ne comportant pas de revente, les services de télécommunications loués d'une compagnie. Les règles régissant les groupes de partageurs permettent aux petits utilisateurs de combiner leur utilisation d'un service de télécommunications afin d'obtenir un avantage économique de l'utilisation partagée (tarifs à rabais), un avantage qui n'est offert autrement qu'aux gros clients.

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
10. Réglementation efficace et efficiente des télécommunications			*Résultat stratégique 1* Les résultats atteints à l'égard de cette priorité favorisent la prospérité économique et sociale.
a) Auto-réglementation de l'industrie	Déjà établie	*Satisfait à toutes les attentes* • En août 2008, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) avait satisfait aux conditions d'approbation imposées par le CRTC concernant le mandat, la structure et les procédures opérationnelles de l'organisme. • Il a veillé au respect de l'obligation des fournisseurs de services de télécommunications (FST) d'adhérer à l'organisme (les FST membres représentent presque 95 % des recettes associées aux services de télécommunications de détail). • Lors du deuxième trimestre de 2009, la direction du CPRST a revu la campagne publique. • Plus de 6 000 abonnés ont communiqué avec le CPRST au cours de sa première année complète. • Plus de 2 000 plaintes ont été reçues, dont 61 % ont été résolues à la suite de la participation initiale de l'organisme.	Les Canadiens disposent dorénavant d'un recours clair pour déposer des plaintes au sujet des services de télécommunications non réglementés.
b) Simplification des procédures en matière de télécommunications	Déjà établie	*Satisfait à toutes les attentes* • Le 21 août 2008, le CRTC annonçait qu'il renonçait dorénavant à approuver les tarifs des services de détail qui respectent certains critères et il a également simplifié le mécanisme d'approbation des autres dépôts de tarifs des services de détail. • Des mécanismes d'approbation simplifiés concernant les tarifs des services de gros et de détail sont en place depuis le 6 octobre 2008. • Durant la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, 542 demandes relatives aux services de détail et de gros ont été traitées. De ce nombre, 95 % l'ont été dans les deux mois, et 98 % l'ont été dans les quatre mois. • 94 % des décisions concernant les demandes de type 1[24] en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC* en matière de télécommunications ont été publiées dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier (au-delà de la cible de 90%). • 93 % des décisions concernant les demandes de type 2[25] en vertu de la partie VII ont été publiées dans les huit mois de la fermeture du dossier (bien au-delà de la cible de 85 %). • Quatre instances publiques portant sur les télécommunications ont été tenues au cours de l'exercice par rapport à trois en 2007–2008.	En diminuant et en simplifiant les dépôts de tarifs, le CRTC permet d'écourter les délais et de réduire les coûts de la réglementation. Le respect des normes de service garantit la diligence et la prévisibilité, ce qui aide les entreprises de télécommunications à planifier leurs activités et l'industrie à alléger son fardeau.

[24] Les demandes de type 1 concernent généralement un nombre restreint de parties et ne soulèvent aucun enjeu de politique important.
[25] Les demandes de type 2 concernent de nombreuses parties ou soulèvent des enjeux de politique importants.

Priorités en matière de gestion	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
11. Projets liés aux ressources humaines			*Résultat stratégiques 1* Le CRTC s'est engagé à maintenir et à promouvoir une main-d'oeuvre hautement qualifiée pouvant s'adapter aux industries des communications qui évoluent sans cesse.
a) Modernisation de la gestion des ressources humaines	Nouvelle	*Satisfait à presque tous les attentes* [26] Dans le cadre de sa planification stratégique sur l'Orientation future, le CRTC a fixé cinq priorités liées aux ressources humaines, soit la normalisation des postes, la planification de la continuité, le développement de la direction, l'université du CRTC et la rotation des emplois. Le CRTC a terminé la première phase de la mise en œuvre des priorités, sauf la dernière.	
b) Formation et recyclage	Déjà établie	*Satisfait à presque tous les attentes* [27] Le CRTC a offert des possibilités de formation et d'éducation au personnel, notamment lors du Salon d'orientation, des Radiodiffusion et Télécommunications 101, d'ateliers et de séances du transfert des connaissances des employés qui partent à la retraite.	
c) Recrutement et embauche	Déjà établie	*Satisfait dans une certaine mesure les attentes* [28] • Le CRTC a recruté et embauché certains spécialistes pour des besoins précis. • En raison de sa situation financière, le CRTC n'a pas lancé de campagne de recrutement en 2008. Le CRTC a misé plutôt sur les programmes actuels destinés aux étudiants tels que le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant.	
d) Plan de relève	Nouvelle	*Satisfait à toutes les attentes* • Le CRTC a préparé un rapport sur la planification de la continuité et sa mise en application est présentement en cours. • Le Conseil a lancé un processus de dotation collective pour les postes à pourvoir présentement et dans le futur.	
e) Diversité	Déjà établie	*Satisfait dans une certaine mesure les attentes* [29] • Le CRTC a atteint un taux de recrutement de 15 % concernant les minorités visibles par rapport à son objectif de 30 %. • Des 15 diplômés postsecondaires recrutés en 2007, 27 % étaient de minorités visibles.	

[26] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique : « […] le CRTC continuera à maximiser la flexibilité qui lui est offerte par les nouvelles lois pour attirer, recruter et développer du personnel ayant le talent et l'expertise nécessaires […] ».

[27] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique : « […] le CRTC fournira une variété d'occasions de formation et de [recyclage] ». La principale activité prévue a été l'élaboration d'un plan de formation pour les employés et les gestionnaires.

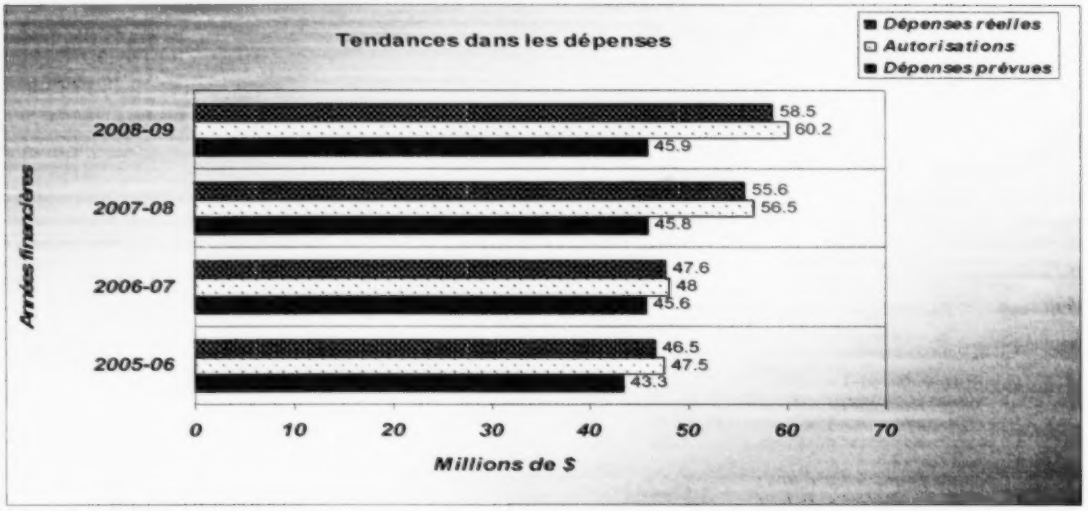
[28] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique : « […] le CRTC vient de terminer avec succès sa première campagne de recrutement postsecondaire 2007/2008. […] Le CRTC lancera une nouvelle campagne en septembre 2008 ».

[29] Certaines activités prévues dans le RPP 2008-2009 ont été réalisées en partie seulement ou n'ont pas été mises en œuvre comme prévu. Par exemple, le RPP indique : « […] le CRTC s'est engagé à ce que 30 % de ses nouvelles recrues pour 2008-2009 soient des minorités visibles ».

1.6 Analyse des risques

Aucune analyse des risques n'a été présentée dans le RPP 2008–2009.

1.7 Profil des dépenses



Crédits votés et postes législatifs (en millions de dollars)

Poste voté ou législatif	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	2006–2007 Dépenses réelles	2007– 2008 Dépenses réelles	2008– 2009 Budget principal des dépenses	2008– 2009 Dépenses réelles
45	Dépenses de programmes	2,3	9,9	-	12,2
(S)	Contributions au régime d'avantages sociaux des employés	5,4	5,5	5,5	5,9
	Total	7,7	15,4	5,5	18,1

Les dépenses réelles ont augmenté en 2007–2008 et 2008–2009. Pendant cette période, le CRTC a obtenu un financement temporaire pour faire face à la charge de travail accrue liée à ses responsabilités de nature réglementaire et légale. Les montants correspondants à ces trois années comprennent également des reports autorisés du budget de fonctionnement et des transferts de crédits du Conseil du Trésor applicables.

La circulaire de radiodiffusion CRTC 2007-9 et la circulaire de télécom CRTC 2007-18 du 21 décembre 2007 contiennent des détails sur les hausses approuvées et l'incidence sur la facturation pour les industries de la radiodiffusion et des télécommunications. Pour en savoir plus au sujet de ces décisions, on peut consulter : http://crtc.gc.ca/fra/archive/2007/c2007-9.htm.

CRTC actual spending totalled $58.5 million in 2008-09 ($18.1 million related to voted and statutory items and $40.4 million for expenditures netted against revenue (i.e. vote-netted revenue – see section on *Sources of Respendable and Non-respendable Revenue* for additional information)).

PARTIE II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Résultat stratégique 1 : Des industries de la radiodiffusion et des télécommunications qui contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada.

Activité de programme par résultat stratégique

2.1.1 Activité de programme : Radiodiffusion canadienne[30]

Tableau sommaire

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines 2008–2009 (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
24,6	32,3	31,1	248	239	9

Résultats attendus	Objectifs et Indicateurs	État du rendement	Sommaire du rendement
Atteindre les objectifs stratégiques sociaux et culturels énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* en assurant une prédominance du contenu canadien et en fournissant aux Canadiens un accès au système de radiodiffusion, à titre d'auditeurs et de participants au sein de l'industrie.	Aucun objectif ni indicateur n'ont été précisés dans le RPP 2008–2009 du CRTC.	*Satisfait à tous* Le CRTC a publié quelque 355 décisions en matière de politiques et de réglementation, notamment des décisions réitérant la prédominance des services de programmation canadienne. De plus, il a amorcé un processus en matière de politique concernant l'octroi de licence par groupes de propriété aux stations de télévision conventionnelle afin d'en fixer le cadre de réglementation.	Nonobstant le contexte économique actuel, le secteur de la radiodiffusion demeure majoritairement canadien. De nombreuses mesures ont été amorcées ou mises en place en 2008–2009 afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de la politique de la *Loi sur la radiodiffusion* ou d'appuyer l'industrie dans un contexte économique difficile.
Étudier les nouveaux médias et la façon dont ils contribuent à l'atteinte des objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*.		*Satisfait à tous* Le CRTC a mené à bon port une instance publique visant à examiner les possibilités et les enjeux associés à la radiodiffusion néomédiatique et à établir des politiques adéquates, en prévision de la décision du Conseil à être publiée en juin 2009.	L'instance a permis de se pencher sur la radiodiffusion dans le contexte des nouveaux médias et de se demander si la réglementation du Conseil dans le cadre d'ordonnances d'exemption applicables aux entreprises de radiodiffusion néomédiatique et aux entreprises de télédiffusion mobile continue d'être appropriée.

Avantages pour les Canadiens

La radiodiffusion canadienne apporte une contribution importante à l'économie canadienne et à l'identité culturelle des Canadiens. Le CRTC assure que les Canadiens ont accès à une variété d'émissions canadiennes de qualité.

[30] Définition de l'activité de programme Radiodiffusion canadienne : la *Loi sur la radiodiffusion* impose au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes la responsabilité de réglementer et de surveiller les radiodiffuseurs et les services de radiodiffusion, incluant la radio, la télévision, la câblodistribution et les systèmes de radiodiffusion directe par satellite, par voie d'attribution de licences. Le programme est important, car il garantit la prédominance du contenu canadien et le plein accès des Canadiens au système de radiodiffusion, à titre d'auditeurs ou de participants de l'industrie.

En 2008, les recettes totales de la radiodiffusion canadienne se chiffraient à 14 milliards de dollars, une hausse de 7 % par rapport à l'année précédente. De ce total, 11 % provenait des activités des radiodiffuseurs, 39 % des télédiffuseurs et 50 % des activités de diffusion des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR).

L'industrie de la radiodiffusion emploie plus de 32 700 Canadiens, offre un large éventail de services qui relient les entreprises et les citoyens canadiens, et contribue à leur prospérité économique, culturelle et sociale.

En 2008, les diffuseurs ont versé plus de 2,5 milliards de dollars pour les activités de développement, de création et de promotion associées au contenu et aux talents canadiens.

Les émissions de nouvelles et de divertissement diffusées par les centaines de services canadiens de télévision, ainsi que l'information et la musique diffusées par les centaines de services radiophoniques canadiens jouent un rôle clé dans le reflet de l'identité culturelle canadienne.

Au moyen de ses activités de surveillance et de réglementation, le CRTC garantit que tous les Canadiens ont accès à une vaste gamme de services de programmation canadienne et étrangère. Il garantit également la prédominance des services.

Démonstration – faits et statistiques
Au 31 décembre 2008, il y avait quelque 707 services de télévision autorisés à diffuser au Canada, soit une hausse de 3 % par rapport à 2007. De ce nombre, 24 % offraient des services de télévision conventionnelle, et 29 % des services canadiens spécialisés, à la carte et de vidéo sur demande. Les autres 47 % offraient des services axés sur la communauté ainsi que la distribution autorisée de services étrangers par satellite.

Les stations de télévision conventionnelle doivent réserver annuellement au moins 60 % de leur programmation et au moins 50 % de leur grille-horaire en soirée (de 18 h à minuit) à des émissions canadiennes, et diffuser au moins huit heures par semaine, aux heures de grande écoute, d'émissions prioritaires comme des dramatiques, documentaires, émissions musicales et de variétés. Les groupes de propriété de stations de télévision de langue anglaise sont tenus de garantir qu'au moins 75 % de leur programmation prioritaire est produite par des sociétés de production indépendante. TVA doit pour sa part consacrer des sommes minimales de 20 millions de dollars par an à des émissions de langue française produites par des sociétés indépendantes.

Quelque 90 % des foyers canadiens souscrivent à un service de distribution de radiodiffusion auprès d'une entreprise de distribution par câble ou par satellite.

Les chaînes de télévision qui offrent des services facultatifs doivent diffuser un nombre minimal d'émissions canadiennes et consacrer un pourcentage minimal de leurs recettes à la production d'émissions canadiennes, en fonction de la nature ou du genre du service de programmation.

Analyse du rendement

En tenant compte du contexte économique et de sa situation financière, le CRTC a produit des résultats valables pour les Canadiens, à la fois par ses activités prévues et non prévues, grâce à

son activité de programme Radiodiffusion canadienne et a réussi à s'acquitter pleinement de son mandat en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion.*

Résultats liés aux activités prévues

Revue de la règlementation

Au cours du dernier exercice financier, parmi les autres mesures culturelles et économiques adoptées, le CRTC a apporté de nombreuses modifications à son approche en matière de politique et de réglementation. Par exemple, en avril 2008, le Conseil a tenu une audience publique pour examiner le cadre de réglementation des entreprises de distribution de radiodiffusion et des services de programmation facultatifs.

Octroi, modification et renouvellement de licences

En 2008–2009, le Conseil a examiné 502 demandes associées à de nouveaux services, à des modifications ou à des renouvellements de licences. Il a tenu 14 audiences publiques échelonnées sur 54 jours, et publié 97 avis pour accuser réception de demandes et solliciter des observations sur diverses questions liées à des politiques.

Les processus ont donné lieu à 19 529 observations ou interventions, ce qui représente une hausse de 9 % des activités de réglementation du CRTC par rapport à l'exercice 2007-2008.

Résultats partiellement réalisés

Comme expliquées à la partie I, certaines des attentes prévues quant aux résultats du Conseil n'ont pas été entièrement satisfaites. Trois raisons principales peuvent expliquer la situation :

1. Au cours du dernier semestre de l'exercice, la diminution importante des recettes publicitaires a entraîné des situations difficiles pour les radiodiffuseurs conventionnels. Par conséquent, le CRTC a revu son approche traditionnelle concernant le renouvellement de licences des stations de télévision conventionnelle. Le Conseil a annoncé un processus public en deux étapes visant à limiter la portée des audiences d'avril 2009 portant sur le renouvellement de licences afin d'examiner des mesures d'allégement réglementaire ou de soutien destinées aux diffuseurs conventionnels. De plus, il a annoncé qu'il amorcerait une instance portant sur les politiques à l'automne 2009 afin de se pencher sur les modalités et les conditions entourant les octrois de licences par groupes de propriété, s'interroger sur les autres mécanismes de soutien possible pour la programmation locale et établir les seuils minimaux appropriés que les télédiffuseurs de langue anglaise sont tenus de consacrer à la programmation canadienne.

2. Lors de la planification de ses activités pour 2008–2009, le CRTC prévoyait une hausse de son budget provenant des droits de licences. Par contre, en raison du déclin économique, le Conseil a décidé d'y renoncer. Il a donc annulé certaines activités, notamment la création d'un processus d'audience accéléré et de normes de service connexes.

3. Quatre principales activités non planifiées l'ont emporté sur certaines activités prévues et ont fait appel aux ressources du CRTC.

Importants résultats liés aux activités non planifiées

Propriété de TQS

Au printemps 2008, TQS inc. était techniquement en faillite. En juin 2008, le CRTC a tenu une audience publique et publié une décision approuvant le transfert du contrôle effectif du réseau de télévision et le renouvellement des licences de télédiffusion.

Le processus s'est tenu dans un contexte où les délais étaient extrêmement serrés et les pressions du public nombreuses; la demande a en effet été reçue seulement quelques semaines avant la tenue de l'audience, le service de télévision était sur le point de cesser ses activités, et les nouveaux propriétaires menaçaient de renoncer à l'acquisition si le CRTC n'éliminait pas l'exigence que ce service diffuse de nouvelles émissions.

En fin de compte, le CRTC est parvenu à un équilibre acceptable. Compte tenu de la situation financière de TQS, les nouveaux propriétaires ont obtenu un allégement au chapitre de la diffusion de nouvelles locales, réduisant leur obligation de diffuser de telles émissions à deux heures par semaine, à Montréal et à Québec, à la condition que ces obligations soient revues au printemps 2011.

Instances liées à un décret

i) Décret portant sur la disponibilité des services de radiodiffusion dans les communautés francophones et anglophones minoritaires

Dans le décret C.P. 2008-1293, la gouverneure en conseil a demandé au CRTC de consulter le public et de faire rapport sur trois questions le 31 mars 2009. Le Conseil devait :

- examiner la disponibilité et la qualité des services de radiodiffusion de langue française et de langue anglaise dans les communautés francophones et anglophones minoritaires du Canada;
- faire ressortir les lacunes et les défis que présente la prestation, dans ces communautés, de services de radiodiffusion dans les langues officielles; et
- proposer des mesures afin d'encourager et de favoriser l'accès au plus large éventail possible de services de radiodiffusion dans les langues officielles dans les communautés francophones et anglophones minoritaires du Canada et faire en sorte que la diversité de ces communautés soit reflétée dans l'ensemble du système canadien de radiodiffusion.

Malgré un calendrier de projets de réglementation extrêmement chargé, le CRTC a tenu une audience publique du 13 au 16 janvier 2009, a examiné et pris en considération les observations écrites soumises auparavant ainsi que les arguments exposés lors de l'audience, et déposé son rapport le 30 mars 2009.

ii) Décrets portant sur l'octroi de licences à de nouveaux services radiophoniques devant desservir Ottawa et Gatineau

Le 26 août 2008, dans la décision de radiodiffusion CRTC 2008-222, le CRTC a approuvé les demandes présentées par Astral Media Radio inc. et par Frank Torres, au nom d'une société devant être constituée, en vue d'exploiter de nouvelles stations commerciales de radio FM de langue anglaise devant desservir Ottawa et Gatineau.

Le 20 novembre 2008, en vertu des décrets C.P. 2008-1769 et C.P. 2008-1770, la gouverneure en conseil a renvoyé la décision au Conseil pour réexamen et nouvelle audience.

Les décrets exprimaient l'opinion qu'il est essentiel que, dans le cadre de son réexamen et de la nouvelle audience, le Conseil étudie et explique sa façon d'évaluer les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et comment elle s'applique au cas présent.

Le Conseil a tenu une audience publique à compter du 31 mars 2009 afin d'examiner ces demandes. Le processus sera parachevé au début de l'exercice 2009–2010.

Guichet unique pour les petites entreprises
La mise en place d'un guichet unique pour les petites entreprises de radiodiffusion a été lancée en novembre 2008 afin de faciliter le processus de demandes de licences. Au 31 mars 2009, l'équipe de liaison du secteur de la Radiodiffusion avait traité 375 demandes de renseignements.

Leçons apprises

En réalisant ses résultats tout au long de l'exercice financier 2008-2009, le CRTC a appris certaines leçons, telles que :

- L'importance de revoir les cadres de réglementation actuels afin de garantir qu'ils demeurent pertinents et nécessaires.
- La radiodiffusion est perçue de plus en plus comme étant de la programmation accessible sur une multitude de plateformes. La nécessité de sources de revenus suffisantes pour la production continue d'émissions canadiennes de qualité exige une approche réglementaire systémique qui tient compte des contributions de l'ensemble des plateformes.
- Les communautés francophones et anglophones minoritaires doivent avoir un accès approprié aux services de télévision.
- Les stations de radio publique et communautaire jouent des rôles fort importants auprès des communautés francophones et anglophones minoritaires.
- Il est possible d'améliorer la représentation des communautés au sein de la programmation des services offerts dans l'ensemble du système canadien de radiodiffusion.
- Les stations de radio communautaire doivent disposer d'un financement stable et solide pour leur gestion et leur mise en œuvre.
- À plus ou moins long terme, les nouveaux médias s'avèrent un élément important permettant de garantir l'accès au plus grand nombre possible de services et de favoriser une meilleure représentation des communautés francophones et anglophones minoritaires au sein du système canadien de radiodiffusion.
- Même si le CRTC continue de se fier à des mesures ciblées et le moins interventionniste possible dans le cadre de ses activités de surveillance et de réglementation du système canadien de radiodiffusion, il doit pouvoir intervenir de façon rapide et efficace pour atteindre les objectifs de prospérité culturelle, sociale et économique de son mandat.
- La simplification des projets devra demeurer une priorité.

2.1.2 Activité de programme : Télécommunications canadiennes[31]

Tableau sommaire

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines 2008–2009 (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
21,3	27,9	27,4	212	227	15

Résultats attendus	Objectifs et Indicateurs	État du rendement	Sommaire du rendement
Veiller à ce que les Canadiens aient accès à des services téléphoniques fiables ainsi qu'à d'autres services de télécommunication de qualité, à des prix abordables, en favorisant une confiance accrue dans les forces du marché et en s'assurant que la réglementation, là où elle est nécessaire, est efficace et efficiente.	Aucun objectif ni indicateur n'ont été précisés dans le RPP 2008–2009 du CRTC.	*Satisfait à tous* Les Canadiens peuvent compter sur une industrie des télécommunications qui bénéficie de plus en plus d'un allégement de la réglementation, qui favorise le libre jeu du marché et qui continue à offrir des services de télécommunication fiables, abordables et de haute qualité.	Les principales réalisations énoncées ci-après ont contribué aux résultats attendus associés à l'activité de programme Télécommunications canadiennes : • La Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE) a été lancée et est opérationnelle, et le Conseil a introduit des activités visant à la faire respecter. • Dans le cadre de 40 décisions publiées en 2008-2009 portants sur l'abstention de la réglementation des services locaux, le CRTC s'est abstenu de réglementer les services locaux de résidence et d'affaires dans 191 circonscriptions. • Le CRTC a examiné huit mesures de réglementation de nature économique, ce qui excède les examens prévus en 2008–2009, et cinq mesures de nature sociale et autre qu'économiques, ce qui correspond aux prévisions d'examen pour 2008–2009. • Le CPRST a satisfait aux conditions d'approbation de l'organisme en août 2008. • Le CRTC a simplifié les procédures de traitement des demandes tarifaires. • Le CRTC a respecté les normes de service applicables au traitement des demandes en vertu de la partie VII (*Règles de procédure du CRTC* en matière de télécommunications).

Avantages pour les Canadiens

Les recettes totales de télécommunications au Canada sont passées de 34,8 milliards de dollars en 2007 à 36,8 milliards en 2008, une hausse de 5,6 %. L'industrie des télécommunications emploie quelque 110 228 Canadiens[32] et constitue un élément vital de l'économie canadienne. Elle offre une gamme de services qui relient les Canadiens et les entreprises.

---

[31] Définition de l'activité de programme Télécommunications canadiennes : la *Loi sur les télécommunications* impose au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes la responsabilité de réglementer et de surveiller l'industrie des télécommunications, en approuvant les tarifs et en favorisant la concurrence. Ce programme permet aux Canadiens d'avoir accès à des services téléphoniques fiables et autres services de télécommunication de grande qualité, à des prix raisonnables, grâce à l'influence de plus en plus grande des forces du marché et grâce à une réglementation efficace et efficiente, au besoin.

[32] Ce chiffre correspond à la moyenne des données totales mensuelles entre avril 2008 et mars 2009 de Statistique Canada. *Tableau 281-0023 – Emploi (l'EERH), estimations non désaisonnalisées, selon le type d'employé pour une sélection d'industries selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mensuel (personnes)*, CANSIM (base de données).

Au moyen de ses activités de surveillance et de réglementation, le CRTC garantit que tous les Canadiens bénéficient de services de télécommunications fiables, abordables et de haute qualité, peu importe où ils vivent. Le CRTC doit veiller à ce que le marché soit concurrentiel et ne réglementer que si les forces du marché ne protègent pas les intérêts des consommateurs.

Voici quelques exemples d'avantages directs dont profitent les Canadiens :

- Au moyen de la LNNTE, le CRTC aide à protéger la vie privée des Canadiens.
- Grâce à la mise en place du CPRST, les Canadiens disposent d'un recours pour déposer des plaintes à l'égard des services de télécommunication dans les secteurs non réglementés.
- Grâce à la concurrence accrue, les consommateurs profitent d'un plus grand choix de services et de prix en ce qui concerne les services de télécommunications.

Le Canada se compare avantageusement aux autres pays. Parmi les pays du G7, le Canada arrive au premier rang en ce qui a trait au nombre de foyers ayant accès aux services à la large bande. Les prix des services filaires et sans fil correspondent aux prix moyens d'autres pays[33].

Analyse du rendement

En 2008–2009, le CRTC a atteint les résultats attendus et respecté ses engagements liés à l'activité de programme Télécommunications canadiennes. Le Conseil a satisfait aux attentes énoncées dans le RPP 2008–2009.

Le rendement du CRTC concernant cette activité de programme est principalement décrit à la partie I. Les quatre activités suivantes en sont des exemples de réalistions-clés :

Simplification des procédures en matière de télécommunications

Grâce à ses efforts visant à simplifier ses processus de réglementation, notamment les mécanismes d'approbation des demandes tarifaires des entreprises de services locaux concurrentes concernant les services de détail, le CRTC a contribué à créer un environnement commercial plus efficace pour l'industrie des télécommunications. La simplification des procédures a allégé le fardeau réglementaire des fournisseurs de services de télécommunications. En raison des changements récents effectués par le CRTC, les fournisseurs de services bénéficient d'un allégement de la réglementation dans l'exercice de leurs activités, et les décisions du CRTC sont publiées plus rapidement, ce qui profite à l'industrie.

Parmi les autres mesures, le CRTC a adopté les suivantes :

- simplification du processus d'approbation des tarifs;
- élimination du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et simplification des exigences relatives au dépôt de rapports;
- révision des critères du prix plancher;
- élimination et modification de certaines exigences de surveillance et de rapports;
- protection accrue des consommateurs grâce au renforcement du cadre de concurrence;
- examen des politiques d'interruption de service et de dépôt.

Gestion du trafic Internet

[33] Des données détaillées sur la façon dont le Canada se compare à l'échelle internationale figurent dans le *Rapport de surveillance des communications 2009* (http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2009/cmr.htm).

En avril 2008, l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI) a demandé au CRTC d'ordonner à Bell Canada de cesser ses pratiques de « gestion du trafic »[34] associées aux services de lignes numériques à paires asymétriques et aux services de gros connus sous le nom de services d'accès par passerelle (SAP). La gestion du trafic s'entend du ralentissement de la vitesse de transfert d'applications (ou de fichiers) de poste à poste au cours des périodes de pointe. Bell Canada a amorcé la gestion du trafic Internet de ses abonnés des services de détail en octobre 2007 et celui des clients des SAP des fournisseurs de services Internet en mars 2008.

Le 20 novembre 2008, le Conseil a rejeté la demande de l'ACFI, mais a amorcé une instance visant à examiner les pratiques de gestion du trafic Internet actuelles et nouvelles dont la portée dépassait celle de l'instance initiale. L'ACFI en a appelé depuis de cette décision du CRTC.

Nouveau cadre réglementaire applicable aux petites compagnies de téléphone locales
Le CRTC a établi un cadre de réglementation pour la mise en œuvre du transfert des numéros de services sans fil dans les territoires d'exploitation des petites compagnies de téléphone locales, à la fin de 2008. De plus, il a amorcé un processus afin de fixer un cadre d'abstention de la réglementation applicable aux services locaux dans ces mêmes territoires.

Services 911 sans fil
Au cours de la dernière année, le Conseil a fait des progrès importants au chapitre de la protection des Canadiens en modifiant les services d'urgence 911 pour les abonnés des services sans fil. Parfois, les intervenants en cas d'urgence ont de la difficulté à localiser une personne qui compose le 911 à partir d'un appareil sans fil, de sorte que le CRTC a demandé aux fournisseurs de services sans fil de résoudre le problème sur le plan technique.

Par conséquent, l'industrie a trouvé une solution au moyen d'une technologie spécialisée, telle que le système de positionnement global, afin d'améliorer la sécurité du public. Le CRTC a exigé que les fournisseurs mettent à niveau leurs services d'urgence 911 d'ici au 1er février 2010.

Leçons apprises

En réalisant ses résultats tout au long de l'exercice financier 2008-2009, le CRTC a appris certaines leçons, telles que :

- L'importance d'examiner les cadres de réglementation actuels afin de s'assurer qu'ils demeurent pertinents et nécessaires.
- Le CRTC a acquis de l'expérience en instaurant la LNNTE, un nouveau programme visant à protéger les consommateurs.
- L'importance de poursuivre la simplification des programmes afin de garantir que la réglementation, lorsqu'elle s'avère nécessaire, est efficace et efficiente; et
- Savoir tirer profit des nouvelles technologies afin de mieux desservir l'industrie des télécommunications et le public canadien.

---

[34] Dans sa demande, l'ACFI évoque également les activités de Bell Canada visant à « lisser », à « restreindre » et à « étrangler » le trafic Internet. Le terme « gestion du trafic » couvre l'ensemble de ces expressions.

PARTIE III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Principales données financières

(en millions de dollars)

Condensée état de la situation financière À la fin de l'exercice (Mars 31, 2009)	**Variation en %**	**2009**	**2008**
ACTIF			
Total de l'actif	37 %	4,1	3,0
TOTAL	37 %	4,1	3,0
PASSIF			
Total du passif	2 %	17,5	17,1
ÉQUITÉ			
Total des capitaux propres	-5 %	(13,4)	(14,1)
TOTAL	37 %	4,1	3,0

Condensée déclaration des opérations De l'exercice (terminé Mars 31, 2009)	**Variation en %**	**2009**	**2008**
DÉPENSES			
Total des dépenses	9 %	75,4	68,9
CHIFFRE D'AFFAIRES			
Total des revenus	2 %	55,9	54,9
COÛT NET DES OPÉRATIONS	39 %	19,5	14,0

3.2 États financiers

On peut obtenir une copie complète des états financiers à l'adresse :
http://www.crtc.gc.ca/eng/publications1.htm

3.3 Liste de tableaux supplémentaires

Le tableau ***Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles*** est affiché sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp

Le tableau ***Frais d'utilisation/ frais externes du CRTC*** est affiché sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp.

3.4 Autres sujets d'intérêts

Une liste complète des **conseillers du CRTC** se trouve à l'adresse suivante :
http://www.crtc.gc.ca/fra/about/commissioners.htm.

La liste des ***personnes-ressources et des bureaux du CRTC*** se trouve à l'adresse suivante : http://www.crtc.gc.ca/fra/contact.htm.

La liste des ***lois et règlements*** concernant le CRTC se trouve à l'adresse suivante : http://www.crtc.gc.ca/fra/lois-statutes.htm.

Les ***définitions*** de la terminologie utilisée dans ce document se trouvent à l'adresse suivante : http://www.crtc.gc.ca/fra/glossaire-glossary.htm.